Commission de toponymie

Rapport annuel de gestion 2005-2006

Québec

Rapport annuel de gestion 2005-2006
Commission de toponymie

rapport annuel de gestion 2005-2006
Commission de toponymie

La Commission de toponymie a rédigé le contenu
de cette publication et a supervisé
la production de cette édition.

Dépôt légal - 2006
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-46868-6
ISSN 0714-2145
© Gouvernement du Québec

2007-04157/

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* de la Commission de toponymie pour la période comprise entre le 1er avril 2005 et le 31 mars 2006. Ce document décrit le contexte de fonctionnement de l'organisme et rend compte des résultats atteints en regard des objectifs fixés.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

La ministre de la Culture et des Communications,
Line Beauchamp
Québec, décembre 2006

Madame Line Beauchamp
Ministre de la Culture et des Communications
225, Grande Allée Est, bloc 1A
Québec (Québec) G1R 5G5

Madame la Ministre,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Commission de toponymie pour la période comprise entre le 1er avril 2005 et le 31 mars 2006.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération très distinguée.

La présidente par intérim,
France Boucher
Québec, décembre 2006

Table des matières

Déclaration de la présidente par intérim ____ IX
Rapport de la vérification interne ____ XI
Rapport de la présidente par intérim ____ XIII

Partie 1

La Commission de toponymie

Mission et mandat ____ 1
Contextes ____ 2
Contexte externe ____ 2
Contexte interne ____ 3
Clientèles, mandats et services offerts ____ 3
Services, outils et publications ____ 4
Organisation ____ 5
Les membres de la Commission de toponymie ____ 5
La structure administrative de la Commission ____ 5

Partie 2

Le cadre de gestion

Philosophie de gestion ____ 6
Principes ____ 6
Éléments constitutifs ____ 6
Déclaration de valeurs ____ 8

Partie 3

Les résultats obtenus en regard du plan stratégique

Orientation 2 : Valoriser et généraliser une langue de qualité
Axe d'intervention 3 : L'expertise toponymique à la disposition de la population ____ 11

Orientation 3 : Consolider la politique linguistique du Québec
Axe d'intervention 2 : La célébration de la vitalité de la langue française ____ 17
Axe d'intervention 3 : La veille en matière linguistique ____ 19

Partie 4

Les résultats obtenus en regard de la Déclaration de services aux citoyens

Les engagements de la Commission ____ 20

Annexe 1

Organigramme de la Commission de toponymie au 31 mars 2006 ____ 22

Annexe 2

La Déclaration de services aux citoyens ____ 23

Déclaration de la présidente par intérim

Les informations contenues dans ce rapport relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* de la Commission de toponymie vise à :

- décrire fidèlement la mission, le mandat et les orientations stratégiques de la Commission;
- présenter en outre les objectifs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présenter des données exactes et fiables.

Je déclare donc que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables.

La présidente par intérim,
France Boucher
Québec, décembre 2006

Rapport de la vérification interne

Madame France Boucher
Présidente par intérim
Commission de toponymie
750, boulevard Charest Est, RC
Québec (Québec) G1K 9M1

Madame la Présidente par intérim,

Pour donner suite au mandat de vérification interne que nous avons reçu, nous nous sommes assuré que le contenu du *Rapport annuel de gestion 2005-2006* de la Commission de toponymie pour l'exercice terminé le 31 mars 2006 soit validé. Cette validation a pris la forme d'une mission d'examen et visait à attester que les résultats présentés par rapport aux objectifs du plan stratégique 2005-2008 sont cohérents et corroborés par d'autres sources.

L'analyse nous permet de conclure que les résultats présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* de la Commission ainsi que les explications connexes nous paraissent plausibles.

Veuillez agréer, Madame la Présidente par intérim, nos salutations distinguées.

La responsable de la vérification interne,
Micheline Ostoj
Montréal, décembre 2006

Rapport de la présidente par intérim

L'année 2005-2006 a marqué la première étape de réalisation du **Plan stratégique en matière de politique linguistique 2005-2008**. Ce rapport rend compte des décisions et des travaux de la Commission de toponymie au regard des orientations et des objectifs inscrits dans ce plan, et ce, en ce qui a trait plus particulièrement à l'avancement de la mission toponymique, à l'amélioration des services offerts aux citoyens, ainsi qu'à la modernisation de l'État et au rayonnement de l'expertise toponymique québécoise.

Contribution à l'avancement de la mission toponymique

Inventaire, traitement et officialisation

Grâce aux travaux d'inventaire et de traitement qu'elle a effectués, soit des enquêtes menées sur le terrain, des échanges et des négociations notamment avec les municipalités, les pourvoiries et les communautés autochtones, la Commission a enrichi sa banque de noms de lieux de 5 469 noms, dont 2 461 ont été approuvés. Parmi ces nouvelles appellations officielles, on dénombre 1 612 noms de voies de communication, 236 noms de parcs publics, 229 noms de lacs et 43 noms de fosses à saumon. Certains dossiers méritent d'être mis en évidence.

Inventaire des noms de lieux sur le terrain

Une enquête toponymique menée à Saint-Donat, dans la région de Lanaudière, a permis d'ajouter 77 nouveaux toponymes à la banque de noms de lieux. De plus, le traitement de l'enquête réalisée à Natashquan et à Aguanish, en 2004-2005, s'est poursuivi et a entraîné l'officialisation de 11 nouveaux noms de lieux. Ces résultats montrent à quel point il est important de poursuivre nos travaux d'enquête, spécialement dans des zones du Québec qui n'ont pas été visitées depuis longtemps.

Harmonisation des corpus de noms de voies de communication

Dans la foulée des récents regroupements municipaux, la Commission a travaillé de concert avec les autorités toponymiques municipales afin de réduire le nombre d'odonymes identiques ou très voisins. L'analyse de deux dossiers d'envergure a été complétée, ce qui a

permis à la Commission d'émettre des avis favorables relativement à 521 nouveaux noms de voies de communication dans le dossier de Québec et à 248 dans celui de Sherbrooke. Les dossiers d'harmonisation de Rimouski et de Salaberry-de-Valleyfield ont, pour leur part, franchi l'étape finale, et les nouveaux noms ont été officialisés.

Poursuite du traitement de la toponymie autochtone

Des échanges fructueux avec les autorités de Wendake ont permis d'amorcer le traitement de 150 noms de lieux de cette réserve indienne située près de Québec, lequel a favorisé la collecte de nouvelles données sur l'origine et la signification de ces noms. La Commission a également approuvé 38 appellations d'origine autochtone pour désigner des lieux situés ailleurs au Québec.

Commémoration toponymique

Au cours de l'année, la Commission a traité 94 demandes de désignations toponymiques commémoratives provenant tant de citoyens, d'organismes privés, de municipalités, d'organismes publics que de ministères. Parmi celles-ci, on note l'officialisation du nom **Autoroute du Souvenir**, nouvelle dénomination de l'autoroute 20 entre Rivière-Beaudette et l'échangeur Turcot, à Montréal. La Commission a accepté cette demande de la Légion royale canadienne, qui visait à rendre hommage aux militaires québécois et canadiens décédés lors de conflits armés et de missions de paix. La Commission a par ailleurs entériné, conformément à la demande de la municipalité de Waterville, le remplacement proposé du nom **Route Gilbert-Hyatt** pour celui de **Route 143**, changement effectué pour harmoniser les noms à la suite d'une annexion de territoire. Comme il s'agissait d'une désignation commémorative à caractère historique, la Commission a beaucoup hésité à la retirer de la nomenclature officielle. Soucieuse de respecter la compétence municipale, la Commission a finalement acquiescé à la demande de modification, mais elle a toutefois assorti sa décision d'une condition prévoyant que le spécifique **Gilbert-Hyatt** soit préservé dans la toponymie locale en l'attribuant à un autre lieu, ce que la municipalité a accepté. Des négociations sont en cours pour déterminer le choix définitif de ce lieu. Cette autorisation de la Commission a néanmoins vivement déçu certains résidents locaux, réaction qui illustre à quel point il est parfois délicat de procéder à des changements de noms de lieux, en particulier lorsqu'ils reflètent une expression identitaire.

Diffusion

Dans un autre ordre d'idées, le projet de réédition du dictionnaire illustré *Noms et lieux du Québec* a franchi une étape décisive lorsque le manuscrit a été livré aux Publications du Québec. Le contenu de cet ouvrage, dont le lancement est prévu à l'automne 2006, a été augmenté de plus de 700 nouveaux noms, 130 photographies et d'un index alphabétique général de quelque 7 250 désignations couvrant les articles des première et deuxième éditions. Au total, l'édition 2006 du dictionnaire compte près de 8 400 articles et 675 photographies.

La Commission a également participé à diverses tribunes pour faire valoir l'importance d'utiliser la nomenclature officielle des noms de voies de communication. Ainsi, la Commission a contribué aux réflexions de l'Association québécoise du transport et des routes, en participant notamment aux travaux préparatoires à l'élaboration d'un guide sur les bonnes pratiques dans l'affichage. Elle a aussi présenté son *Guide de l'affichage odonymique* devant la section québécoise de l'Association des travaux publics d'Amérique et elle a pris part à des séances de travail du comité sur l'adressage dirigé par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Enfin, la célébration de la vitalité de la langue française dans l'accomplissement de la mission toponymique a inspiré deux interventions à l'occasion de la Francofête annuelle. D'une part, la Ville de Rimouski a reçu un Mérite, lors du Gala des Mérites du français, afin de souligner sa remarquable contribution à la qualité de l'odonymie québécoise. D'autre part, la Commission a collaboré, pour la quatrième fois, avec la Ligue d'improvisation de Québec, à l'organisation d'un match tenu à l'enseigne du thème et des mots de la Francofête.

Terminologie géographique

Le vocabulaire de la gestion de la toponymie s'est enrichi cette année de la définition des expressions **désignation toponymique commémorative** et **désignation toponymique anecdotique**, cette dernière s'appliquant à des dénominations attribuées spontanément à des lieux d'après des données historiques locales, familiales ou personnelles. On a par ailleurs précisé le vocabulaire géographique, qui sert à décrire les types de lieux nommés, en y ajoutant 21 nouveaux termes.

Contribution à l'amélioration des services offerts aux citoyens

Afin de mieux cerner le profil de la clientèle utilisatrice de *TOPOS sur le Web*, la Commission a fait effectuer une étude par la Direction de la recherche et de l'évaluation de l'Office, dont les résultats inspireront très certainement le programme d'amélioration de ce produit au cours des prochaines années. Quelque 481 personnes ont répondu en ligne au questionnaire élaboré à cette fin. Les réponses obtenues démontrent que les usagers de la banque sont francophones, très scolarisés, qu'ils exercent des activités professionnelles diverses et qu'ils utilisent ce service pour leur travail afin de trouver le nom exact d'un lieu et la façon de l'écrire. Bien que cette clientèle se soit déclarée presque unanimement satisfaite des services offerts, elle aimerait avoir davantage d'information sur la langue des noms recherchés, leurs variantes, c'est-à-dire les appellations autres que le nom officiel du lieu, leur origine, leur signification, leur histoire, etc.

L'achalandage du site Web continue de croître. Cette année, le nombre mensuel moyen de pages Web affichées a atteint près de 50 000, comparativement à 37 123 l'an dernier. Pour la première fois, le nombre de pages Web affichées a dépassé 50 000 deux mois d'affilée, atteignant même 54 347 en mars, un record!

La Commission a également entrepris de réorganiser l'information diffusée dans son site Web et, grâce à la collaboration de l'équipe Web de l'Office, elle offrira bientôt à ses usagers une toute nouvelle image.

Aussi, depuis un peu plus d'un an, la Commission diffuse des capsules toponymiques qui consistent en de courtes rubriques toponymiques illustrées en lien avec l'actualité. Ces capsules contribuent à fidéliser la clientèle de nos pages Web et illustrent bien l'importance de la toponymie dans nos vies. Quelque 22 nouvelles rubriques ont été mises en ligne en 2005-2006.

Contribution à la modernisation de l'État

Afin d'utiliser de façon optimale toutes les ressources mises à sa disposition, la Commission a ouvert, en fin d'exercice, un vaste chantier de réflexion sur ses méthodes et procédures, qui débouchera sur de nouvelles façons de faire.

D'abord, une révision des indicateurs de gestion a donné lieu à l'établissement de balises mieux adaptées aux exigences de la mission toponymique.

Afin de moderniser ses méthodes de travail, la Commission a ensuite acheté des fichiers cartographiques numériques qui permettront, à moyen terme, de réaliser des gains significatifs en matière de consultation des cartes, de consignation des noms de lieux dans la cartographie et de transmission de ses décisions à ses usagers.

Puis, des groupes de travail, formés des personnes les plus touchées par les tâches visées, ont été créés pour revoir quatre processus : la gestion du courrier, le traitement des demandes de services, le traitement des noms de lieux en vue de la formulation de recommandations et de la prise de décisions, et la transmission du suivi des décisions. Une attention particulière sera également apportée à l'amélioration du délai de diffusion des décisions de la Commission dans le Web.

Aussi, un accord de principe a été conclu avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

pour revoir et adapter, au contexte d'aujourd'hui, l'entente sur la validation des contenus toponymiques des manuels scolaires approuvés par le ministre, laquelle lie, depuis plus de 25 ans, la Commission et le ministère.

Enfin, la Commission a renouvelé son entente de collaboration avec la Photocartothèque québécoise du ministère des Ressources naturelles et de la Faune (MRNF), afin que les usagers de *TOPOS sur le Web* continuent d'accéder directement à la cartographie numérique à l'échelle 1/20 000 du MRNF.

Contribution au rayonnement de l'expertise québécoise

La Commission de toponymie est active sur la scène canadienne en tant que membre de la Commission de toponymie du Canada, où elle fait valoir les intérêts, les compétences et le savoir-faire du Québec. Elle l'est également sur la scène internationale, où, de concert avec les autorités toponymiques françaises dans le cadre d'une entente bilatérale de coopération, ou au sein de la Division francophone du Groupe d'experts des Nations Unies pour les noms géographiques (GENUNG), elle réalise des projets utiles aux francophones du monde et aux toponymistes de la Francophonie. Nous estimons important de préciser les éléments suivants :

Commission de toponymie du Canada

Lors de sa participation à la réunion annuelle tenue à Edmonton, du 13 au 18 septembre 2005, la directrice de la Commission a dressé un état de la situation du traitement de l'odonymie au Québec. Elle a également contribué aux travaux du groupe de travail sur la commémoration, qui avait pour mandat de rédiger une directive canadienne en matière de traitement des noms commémoratifs, document présenté au GENUNG en mars 2006. Finalement, la directrice a été invitée à alimenter la réflexion d'un comité de travail sur l'élaboration du plan stratégique de la Commission de toponymie du Canada.

Atlas du Canada

Plus de 13 000 lieux géographiques sont représentés dans cet atlas, dont 1 836 situés sur le territoire québécois. La Commission de toponymie a accepté de valider la délimitation ou la position des lieux québécois. Les travaux, qui ont débuté à l'automne 2005, ont permis de confirmer l'information géographique et toponymique relative à 134 lieux.

Groupe d'experts des Nations Unies pour les noms géographiques (GENUNG)

La Commission a délégué deux personnes pour prendre part, au sein de la délégation du Canada, aux travaux du GENUNG qui se sont déroulés à Vienne, à la fin de mars 2006. Plus de 250 experts en provenance de 67 pays y étaient réunis. Donnant suite à la première recommandation de la Huitième Conférence des Nations Unies sur la normalisation des noms géographiques adoptée à Berlin, en 2002, la Commission a préparé un rapport intitulé *Promotion des noms géographiques utilisés par les groupes minoritaires et les autochtones du Québec. Contribution de la Commission de toponymie du Québec.* Les données de ce document devraient être intégrées au rapport général que l'ONU doit établir d'ici 2007. La Commission a également rédigé deux documents à l'intention de la Division francophone du GENUNG, l'un sur les exonymes français, l'autre sur le projet de cours de toponymie en ligne.

Division francophone du GENUNG

Dans le cadre de la 23e session du GENUNG, la Commission de toponymie a participé aux réunions des membres de la Division francophone dont la directrice de la Commission est cosecrétaire. Ces réunions ont rassemblé quinze experts provenant de sept pays. La Commission collabore activement à ce forum onusien où s'élaborent des projets toponymiques s'inscrivant aussi dans le prolongement d'enjeux qui intéressent l'Agence intergouvernementale de la Francophonie.

La Commission mène actuellement deux projets en étroite collaboration avec des partenaires toponymistes français. Le premier consiste en une banque d'exonymes français, c'est-à-dire des toponymes du monde en français. On y établit le lien entre ces appellations et les noms locaux officiels (Londres par rapport à London, par exemple). Cette année, 89 entrées ont été validées en vue d'enrichir la banque, qui est hébergée, développée et entretenue par la Commission de toponymie grâce au soutien de l'équipe informatique de l'Office québécois de la langue française.

L'autre projet vise à élaborer un cours d'introduction à la toponymie appliquée à l'intention des toponymistes et des gestionnaires de la Francophonie. La responsabilité du contenu du cours est assumée conjointement par des toponymistes du Québec et de la France, qui travaillent en collaboration avec la Commission de toponymie du Québec et la Commission nationale de toponymie (France). Le contenu du cours, actuellement en rédaction, sera mis en ligne par une entreprise montréalaise, grâce à une subvention accordée par l'Agence intergouvernementale de la Francophonie.

Remerciements

En terminant, je tiens à offrir mes plus chaleureux remerciements aux membres de la Commission de toponymie, ces bénévoles qui croient profondément en la mission toponymique de l'État québécois et qui font preuve d'un engagement indéfectible. Nous ne saurions, certes, nous passer de leur généreuse autant qu'éclairée contribution. Aussi, je veux saluer la compétence et le dévouement de l'équipe de la Commission. Ce petit groupe de passionnés, qui travaille à l'inventaire, au traitement, à la conservation et à la diffusion de la nomenclature du Québec, sait, en toutes circonstances, redoubler d'ardeur et donner toute sa mesure pour assurer avec efficacité la continuité de la mission toponymique. Je l'en remercie vivement. Ma gratitude va également à sa directrice, M^me^ Danielle Turcotte, une collaboratrice de premier plan qui me seconde avec talent et générosité dans la conduite, au quotidien, de cette belle et riche organisation.

La présidente par intérim,
France Boucher

Partie 1

La Commission de toponymie

1.1 Mission et mandat

Créée en 1977, en vertu de l'article 122 de la Charte de la langue française, la Commission de toponymie a pris le relais de la Commission géographique de la province de Québec et de la Commission de géographie (1912-1977).

La Charte définit la compétence, les devoirs et les pouvoirs de la Commission, qui est l'organisme responsable de la gestion des noms de lieux du Québec.

La Commission doit :

- proposer au gouvernement les normes et les règles d'écriture à respecter dans la dénomination des lieux;
- procéder à l'inventaire et à la conservation des noms de lieux;
- établir et normaliser la terminologie géographique, en collaboration avec l'Office québécois de la langue française;
- officialiser les noms de lieux;
- diffuser la nomenclature géographique officielle du Québec;
- donner son avis au gouvernement sur toute question que celui-ci soumet en matière de toponymie.

La Commission peut :

- donner son avis au gouvernement et aux autres organismes de l'Administration sur toute question relative à la toponymie;
- dans les territoires non organisés, nommer les lieux géographiques ou en changer les noms;
- avec l'assentiment de l'organisme de l'Administration ayant une compétence concurrente sur le nom de lieu, déterminer ou changer le nom de tout lieu sur un territoire municipal local.

Les noms approuvés par la Commission au cours de l'année doivent être publiés au moins une fois l'an à la *Gazette officielle du Québec*, et ces noms, choisis ou approuvés par la Commission, deviennent d'emploi obligatoire dans les textes et documents de l'Administration et des organismes parapublics, dans la signalisation routière, dans l'affichage public ainsi que dans les ouvrages d'enseignement, de formation ou de recherche publiés au Québec et approuvés par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

1.2 Contextes

1.2.1 Contexte externe

La Commission, dont la mission est tracée par la Charte de la langue française, accorde une attention toute particulière au visage francophone de la toponymie québécoise en s'assurant que les éléments génériques des noms de lieux sont en français.

La toponymie étant issue du mariage fécond de la géographie et de la langue, la mission toponymique de l'État doit prendre en compte les dimensions géographique et culturelle des noms de lieux. D'une part, un toponyme permet aux personnes de se repérer et de localiser des lieux. D'autre part, le toponyme favorise l'expression, au moyen d'un message linguistique, du contenu historique et culturel d'une présence humaine spécifique.

C'est ainsi que, tout en s'assurant de la présence de génériques français dans les noms officiels, la Commission doit respecter la nature duelle des noms de lieux qui permet d'exprimer l'identité de chacune des communautés qui composent le Québec d'aujourd'hui. Aussi, les spécifiques traduisent-ils de façon significative des traits distinctifs de la société québécoise, notamment les particularismes du français québécois et les mots du paysage géographique qui appartiennent à la langue rurale traditionnelle. Mais, comme la Charte prévoit une reconnaissance de la communauté québécoise d'expression anglaise ainsi que des peuples autochtones et des autres minorités qui contribuent à faire le Québec d'aujourd'hui, la toponymie du Québec se veut le reflet de l'apport de ces communautés. Cette approche est également préconisée dans les résolutions adoptées par les Conférences des Nations Unies sur la normalisation des noms géographiques.

Outre la question du choix de la langue des génériques et des spécifiques des noms de lieux, l'aménagement linguistique de la toponymie québécoise s'intéresse de près à la qualité de la langue et à la reconnaissance de l'apport du français québécois à la toponymie.

Rappelons également que la normalisation des noms géographiques représente une activité de premier plan en ce qu'elle concourt au repérage des lieux dans l'espace, fonction essentielle pour assurer la sécurité des personnes, la gestion des ressources naturelles, la qualité de la cartographie, et faciliter les communications de l'État avec ses citoyens. Les bouleversements survenus dans le monde municipal au cours des dernières années ont aussi soulevé de vives inquiétudes au chapitre de la gestion des noms de voies de communication. Dans ce contexte où les municipalités doivent harmoniser les odonymes sur leur nouveau territoire, la Commission a le devoir de veiller à la préservation du patrimoine toponymique local et à la qualité de la nouvelle toponymie proposée.

Par ailleurs, dans la perspective du développement durable, les organismes responsables de la gestion du territoire et des ressources naturelles sollicitent régulièrement la Commission pour dénommer les nouvelles entités à préserver telles que les réserves naturelles, les aires protégées et les réserves de la biodiversité.

Comme on peut le constater, la gestion des noms de lieux constitue une préoccupation majeure dans plusieurs domaines d'activités. Il en est de même dans toutes les grandes nations du monde. Pour cela, la Commission de toponymie participe aux travaux du Groupe d'experts des Nations Unies pour la normalisation des noms géographiques (GENUNG) où son expertise est hautement recherchée.

1.2.2 Contexte interne

Même si la structure administrative de la Commission n'a pas changé, tous les ressorts de son rattachement administratif à l'Office québécois de la langue française sont utilisés de façon à lui offrir les moyens utiles à l'accomplissement de sa mission spécifique. Aussi, dans un contexte de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, des mesures administratives ont été prises pour optimiser l'utilisation des ressources humaines, financières et matérielles, et planifier la relève du personnel. Dans la foulée de ce qui était amorcé, nous avons entrepris une revue des processus et des méthodes de travail. Au quotidien, l'accent est résolument mis sur les valeurs de compétence, de loyauté et de transparence dans l'action et la gestion.

Par ailleurs, la motivation du personnel s'est rapidement imposée comme le défi le plus important du contexte interne, car une certaine appréhension devant l'avenir est palpable au sein de l'équipe toponymique, très petite en taille et d'âge avancé. Le personnel se préoccupe des conséquences que pourrait entraîner une éventuelle absence de relève, une situation qui se répercute sur le sens à donner au travail et les moyens retenus pour l'accomplir. À cela s'ajoute enfin le poids de trois postes encore vacants au sein des membres de la Commission, situation qui diminue la valeur représentative de l'assemblée et qui fragilise l'obtention du quorum nécessaire à la prise de décision.

1.3 Clientèles, mandats et services offerts

Les mandats confiés à la Commission touchent l'ensemble des Québécoises et des Québécois, les noms de lieux constituant des points d'ancrage propres à chaque personne.

La Commission fait plus particulièrement bénéficier de son expertise et de ses services tous les ministères et organismes utilisateurs et relayeurs de la toponymie, ainsi que toutes les municipalités, responsables de choisir le nom de leurs voies de communication.

Ainsi, les travaux de la Commission sont indispensables pour le ministère des Ressources naturelles et de la Faune, dans sa gestion des forêts, des mines et des zones d'exploitation contrôlée (zecs); pour le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, dans sa gestion des réserves de biodiversité, des milieux naturels protégés et des barrages; et pour le ministère de la Culture et des Communications, dans son traitement des biens culturels classés. La toponymie constitue également un outil essentiel aux travaux du ministère de la Sécurité publique, responsable de la sécurité des citoyens; à ceux du ministère des Transports, responsable de la signalisation routière; ainsi qu'à ceux du ministère des Affaires municipales et des Régions, responsable des grandes réorganisations territoriales. Quant au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, son ministre approuve les manuels scolaires dont le contenu respecte la toponymie officielle du Québec, qui est obligatoire dans ces ouvrages en vertu de l'article 128 de la Charte. Le ministre fonde sa décision sur l'avis émis par la Commission.

Par ailleurs, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec et le Directeur général des élections du Québec comptent entre autres également sur la Commission pour valider la toponymie utilisée dans leurs fichiers d'adresses.

Par son service de consultations téléphoniques gratuit, la Commission répond également aux besoins de l'industrie touristique et à ceux des entreprises spécialisées dans des domaines comme la révision de documents, les levés géophysiques, la production de matériel géographique ou cartographique.

Finalement, par l'intermédiaire du service Immédi@t de l'Office québécois de la langue française, la Commission offre ses services aux journalistes de tous les médias qui sont de grands utilisateurs de la toponymie.

1.4 Services, outils et publications

Pour répondre à tous ces besoins, la Commission de toponymie met à la disposition de ses usagers les services, publications et outils suivants :

- *TOPOS sur le Web*, la banque de données toponymiques, qui diffuse tous les noms de lieux officiels du Québec, fournit des données techniques et renseigne sur l'origine des noms diffusés;
- des renseignements généraux sur les politiques toponymiques, les critères de choix et les règles d'écriture diffusés sur le site Web de la Commission;
- des consultations personnalisées, gratuites et directes, accessibles par téléphone et par courriel;
- la formulation d'avis techniques;
- un centre de documentation spécialisée en toponymie;

- la validation du contenu toponymique de documents cartographiques;
- la validation de fichiers d'adresses;
- le *Guide de l'affichage odonymique*;
- les cahiers traitant de la toponymie autochtone.

1.5 Organisation

1.5.1 Les membres de la Commission de toponymie

La Commission est composée de sept membres, dont une présidente, nommés par le gouvernement pour au plus cinq ans. Au 31 mars 2006, trois postes demeuraient vacants, alors que les autres étaient respectivement occupés par :

France BOUCHER, présidente par intérim[1]

Jean-René CÔTÉ, membre

Jacques LACOURSIÈRE, membre

Joël SIMONNET, membre

1.5.2 La structure administrative de la Commission

La Commission de toponymie, organisme dont la mission et le mandat sont définis par la Charte, est rattachée administrativement à l'Office québécois de la langue française, en vertu de l'article 122 de la Charte de la langue française. Aussi, c'est à l'Office qu'il incombe de fournir à la Commission tout le soutien nécessaire en matière de gestion des ressources humaines, financières, informationnelles et matérielles, de même que le support utile en matière de conseil juridique et de communication. La reddition de compte pertinente à chacun de ces éléments est présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* de l'Office. Il en est de même en ce qui a trait à l'application des obligations législatives et gouvernementales concernant notamment la mise en œuvre de la Politique linguistique et de la Loi d'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, la Commission et l'Office ayant choisi de partager leurs politiques et ressources en ces matières. On trouvera à l'annexe 1 l'organigramme de la Commission.

[1] **M^me^ France Boucher est entrée en fonction le 4 juillet 2005, succédant ainsi à M^me^ Nicole René.**

Partie 2

Le cadre de gestion

2.1 Philosophie de gestion

Les principes et les éléments constitutifs de la philosophie de gestion, dont il est question dans ce rapport, ont été adoptés au cours de l'exercice 2002-2003 par la Commission de toponymie et l'Office québécois de la langue française, organisme auquel la Commission est rattachée administrativement. Il en est ainsi de la Déclaration de valeurs.

2.1.1 Principes

Afin de jouer pleinement son rôle, la Commission de toponymie adopte une philosophie de gestion axée sur l'offre de services de qualité à la clientèle, qui s'appuie sur des critères d'efficacité, de rigueur et de transparence. Cette philosophie de gestion repose aussi bien sur la richesse des ressources humaines de l'organisme que sur le sentiment d'appartenance du personnel. Dans le but de mettre à contribution, de façon créative et intelligente, ses ressources humaines, la Commission adhère aux principes de gestion suivants, qui s'inscrivent dans le cadre de la modernisation de l'administration publique :

Notre raison d'être : la satisfaction de la clientèle
La clientèle a droit à des services de qualité au meilleur coût.

Notre force : la performance du personnel
Un personnel responsable, compétent et à l'écoute de la clientèle garantit la qualité des services offerts.

Notre responsabilité : une communication interne franche et ouverte
Source de mobilisation du personnel, la communication crée un climat de confiance, de compréhension et favorise une amélioration continue des services.

2.1.2 Éléments constitutifs

La Commission et sa clientèle

- La Commission vise à offrir à la clientèle des services de qualité au moindre coût.
- La Commission considère que chaque membre du personnel doit contribuer, dans la sphère d'activité qui lui est propre, à maintenir et, le cas échéant, à améliorer ce niveau de qualité.

La Commission et ses ressources humaines

- La Commission considère le personnel comme la ressource-clé de l'organisme.
- La Commission estime que le personnel est compétent.
- La Commission croit que le personnel doit évoluer dans un milieu de travail stimulant, propice au développement de ses connaissances et de ses habiletés.
- La Commission favorise la polyvalence et la flexibilité de son personnel.
- Le personnel de la Commission poursuit des objectifs clairs exprimés sous forme de résultats orientés vers l'offre de services à la clientèle.
- La Commission a pour objectif de responsabiliser le personnel en lui laissant la marge de manœuvre nécessaire et en le rendant responsable des résultats attendus.
- La Commission considère les membres du personnel comme de véritables ambassadeurs et désire accroître leur sentiment d'appartenance à l'organisme.
- L'atteinte des résultats ainsi que le contrôle de la performance constituent des préoccupations importantes au sein de la Commission.

La Commission et sa gestion

- Le gestionnaire a des objectifs précis à atteindre tout en bénéficiant de souplesse dans les moyens à utiliser. En contrepartie, il est responsable de la qualité de ses actions et de la gestion des équipes dont il dirige la prestation de services à la clientèle.
- La Commission retient la participation comme mode de gestion et compte sur le gestionnaire pour le mettre en application. Il favorise du même coup la complémentarité interdirectionnelle et les groupes de travail multidisciplinaires.
- La Commission donne au gestionnaire la responsabilité de mobiliser le personnel sous sa direction et de le rendre solidaire des décisions prises par la direction.
- La Commission incite le gestionnaire à adopter des pratiques de gestion qui visent la reconnaissance du travail du personnel.
- La Commission considère que les communications entre les divers niveaux de la structure hiérarchique sont essentielles et doivent se faire dans un climat de confiance et de respect.
- La Commission valorise la critique constructive, la recherche de l'innovation et la simplification des procédures administratives.

La philosophie de gestion de la Commission s'accompagne de la Déclaration de valeurs ci-dessous qui a pour objectif de guider les actions du personnel afin que ce dernier contribue à l'amélioration des services offerts aux citoyennes et aux citoyens.

2.2 Déclaration de valeurs

La Commission a une mission d'intérêt public en raison des services importants qu'elle rend à la population du Québec. Cette mission, la Commission doit la remplir non seulement avec efficacité, mais aussi dans le respect de valeurs fondamentales.

Ces valeurs prennent une importance accrue en raison des principes réaffirmés dans la Loi sur l'administration publique, qui sont l'autonomie d'action, l'obligation de rendre compte, la transparence et la primauté des services aux citoyennes et citoyens.

La qualité des services à la population et la poursuite de l'intérêt public interpellent donc au plus haut point l'ensemble des membres du personnel de la Commission et elles orientent sa relation avec les citoyennes et citoyens.

Ces impératifs s'appuient sur des valeurs éthiques qui servent d'assise au personnel et dont il convient d'affirmer les plus fondamentales. Ce choix s'inspire de la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise déposée, par le ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor, le 21 novembre 2002.

La Déclaration de valeurs de la Commission constitue un guide lorsque, devant un dilemme éthique, alors que la règle est absente ou n'apparaît pas clairement, un membre du personnel est appelé à prendre une décision. Ce guide a pour objectif d'orienter le sens des gestes accomplis par le personnel de la Commission vers ce que cet organisme considère comme bon et souhaitable. La Commission adhère donc aux valeurs suivantes :

La compétence

Chaque personne s'acquitte de ses tâches avec professionnalisme. Elle met à contribution ses connaissances, ses habiletés et son expérience dans l'atteinte des résultats visés. Elle est responsable de ses actes ainsi que de l'utilisation judicieuse des ressources et de l'information mises à sa disposition. Chaque personne est également responsable du maintien de ses compétences.

L'impartialité

Chaque personne fait preuve de neutralité et d'objectivité. Elle prend ses décisions dans le respect des règles applicables et en accordant à tous et à toutes un traitement équitable. Elle remplit ses fonctions sans considérations partisanes.

L'intégrité

Chaque personne se conduit d'une manière juste et honnête. Elle évite de se mettre dans une situation où elle se rendrait redevable à quiconque pourrait l'influencer indûment dans l'exercice de ses fonctions.

La loyauté et la solidarité

Chaque personne est consciente qu'elle représente la Commission auprès de la population. Elle exerce ses fonctions dans le respect des lois, des règlements et des directives gouvernementales. Chaque personne se sent liée par les orientations et les décisions prises par la Commission. Elle collabore favorablement et dans un esprit d'entraide mutuelle à la mise en application de ces décisions dans son propre secteur d'activité.

Le respect

Chaque personne manifeste de la considération à l'égard de toutes les personnes avec qui elle interagit dans l'exercice de ses fonctions. Elle fait preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles elle entre en relations dans l'exercice de ses fonctions. Elle fait également preuve de diligence et elle évite toute forme de discrimination.

Partie 3

Les résultats obtenus en regard du Plan stratégique

Cette partie du rapport annuel de gestion rend compte des résultats obtenus au regard des objectifs propres à la Commission inscrits au *Plan stratégique en matière de politique linguistique 2005-2008*.

Orientation 2

Valoriser et généraliser une langue de qualité

Axe d'intervention 3

L'expertise toponymique à la disposition de la population

Objectif 1

Enrichir de 3 000 noms de lieux par an l'information stockée dans la banque de toponymes *TOPOS*; diffuser, en ligne, la toponymie officielle et ajouter 20 articles par an dans la Foire aux questions du site Internet de la Commission de toponymie.

Indicateurs de résultats

- **Nombre de toponymes recueillis**
- **Nombre de toponymes localisés**
- **Nombre de notes Web diffusées**
- **Nombre d'articles dans la FAQ**
- **Statistiques de fréquentation de *TOPOS* en ligne**

Résultats

- **Nombre de toponymes recueillis : 5 469**

Cette année, la Commission de toponymie a largement dépassé son objectif quant au nombre de toponymes recueillis. Le résultat obtenu s'explique notamment par le fait que nous avons consacré davantage de ressources humaines à la saisie de noms de lieux dans *TOPOS*, la banque de noms de lieux (des noms de voies de communication des villes de Québec et de Sherbrooke en rapport avec l'harmonisation de leur odonymie, des noms provenant du

traitement de l'odonymie de Wendake, des désignations découlant d'enquêtes sur le terrain et d'autres sources diverses, puis des noms de lieux saisis à la faveur de l'achèvement de certains dossiers).

Commentaires

Les travaux de la Commission puisent plusieurs données précieuses des enquêtes toponymiques effectuées sur le terrain, de ses échanges avec les municipalités, les zones d'exploitation contrôlée, les pourvoiries, les ministères et organismes à vocation territoriale, environnementale ou faunique ou encore d'inventaires ou de cueillettes dans divers documents imprimés.

Conformément à son mandat, la Commission a également évalué 49 demandes d'avis émanant de différents ministères et organismes et portant sur des lieux autres que des voies de communication. Les principaux demandeurs ont été :

- le ministère des Affaires municipales et des Régions;
- le ministère de la Culture et des Communications;
- le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs;
- le ministère des Ressources naturelles et de la Faune;
- le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (spécialement pour l'évaluation de 30 manuels scolaires).

En 2005-2006, la terminologie géographique qui sert à décrire les types de lieux nommés a été enrichie par l'ajout de 21 nouveaux termes. De plus, cinq termes déjà définis ont été révisés.

Au 31 mars 2006, le portrait du contenu de *TOPOS*, la banque de noms de lieux de la Commission, se présentait comme suit :

LE CONTENU DE LA BANQUE DE DONNÉES *TOPOS* AU 31 MARS 2006

Répartition selon l'appartenance linguistique	Toponymes (sauf les odonymes)		Odonymes		Total	
	Officiels	Officiels et non officiels	Officiels	Officiels et non officiels	Officiels	Officiels et non officiels
Français	91 093	148 483	90 832	128 521	181 925	277 004
Anglais	14 135	33 471	9 604	16 329	23 739	49 800
Langues amérindiennes	8 750	22 453	592	1125	9 342	23 578
Inuktitut	3 134	7 111	13	21	3 256	7 132
Autres langues	1 937	2 788	1 422	2 081	3 359	4 869
Indéterminé	3 243	5 670	644	983	3 887	6 653
Total	**122 292**	**219 976**	**103 107**	**149 060**	**225 508**	**369 036**

- **Nombre de toponymes localisés à la seconde près : 4 863**
- **Nombre de notes Web diffusées : 2 410**

Commentaires

Le traitement des toponymes recueillis vise également l'amélioration des renseignements techniques et la diffusion d'information d'ordre culturel. C'est ainsi qu'au cours de l'année, nous avons apporté des précisions aux coordonnées géographiques de 4 863 toponymes et nous avons mis en ligne 2 410 nouveaux articles sur l'origine ou la signification de noms de lieux.

- **Nombre d'articles rédigés pour la FAQ, renommée *Les Atouts toponymiques***

L'objectif visé a été atteint et la mise en ligne des articles rédigés est prévue en septembre 2006, lors du lancement du nouveau visuel de son site Web.

- **Statistiques de fréquentation de *TOPOS* en ligne**

L'enrichissement continu de la banque de noms de lieux et les améliorations apportées en cours d'année au moteur de recherche ont renforcé le caractère attractif de cet instrument de référence.

Voici les statistiques de fréquentation de *TOPOS sur le Web* pour 2005-2006 :

Mois	Nombre d'interrogations
Avril	42 777
Mai	42 961
Juin	36 341
Juillet	35 632
Août	37 213
Septembre	43 126
Octobre	40 279
Novembre	39 729
Décembre	30 703
Janvier	41 363
Février	47 006
Mars	49 955
Total	**487 085**

On constate que la banque de noms de lieux connaît une popularité grandissante avec près de 500 000 interrogations au cours de l'année, pour une moyenne mensuelle d'environ 41 000, soit quelque 4 000 de plus par mois que l'année dernière.

Objectif 2

Offrir des services d'information toponymique destinés au grand public et à certains publics spécialisés.

Indicateurs de résultats

- **Nombre de questions traitées selon les types de clientèles (population, municipalités, médias, etc.)**
- **Statistiques de fréquentation des pages consacrées aux règles d'écriture et aux critères de choix dans le site de la Commission de toponymie**

Résultats

Afin d'assurer la qualité de la toponymie diffusée, la Commission offre un service de consultation par téléphone et par courriel. Au cours de l'année, 3 554 questions provenant de 2 607 demandes de service ont été traitées. Ces demandes se répartissent comme suit :

Catégorie de demandeur*	Nombre de demandes par catégorie
Association ou société	118
Citoyen	639
Entreprise privée et travailleur autonome	171
Média privé	35
Gouvernement extérieur	47
Indéterminé	5
Média public	22
Ministère et organisme public	503
Municipalité	972
Organisme scolaire	95
Total	**2 607**

* **Les catégories « Association ou société », « Citoyen », « Entreprise privée et travailleur autonome » et « Média privé » correspondent aux destinataires des produits et services de la Commission de toponymie, au sens de l'article 6 de la Loi sur l'administration publique (L. R. Q., c. A-6.01) qui précise que *les services aux citoyens comprennent, pour l'application de la présente loi, les services offerts à la population et aux entreprises*. Ces clientèles représentaient, en 2005-2006, un total de 963 demandes.**

Les règles d'écriture toponymiques et les critères de choix sont présentés sur le site Web de la Commission.

Quatorze pages html abordent les questions de règles d'écriture; on dénombre en moyenne 2 934 consultations par mois.

Quant aux critères de choix, ils sont présentés sur trois pages html; on dénombre en moyenne 949 consultations par mois.

Commentaires

Les autres pages du site Web sont également très populaires. En effet, l'achalandage du site de la Commission continue de croître. Cette année, le nombre mensuel moyen de pages Web

affichées a atteint 47 342, comparativement à 37 123 l'an dernier. Et pour la première fois, le nombre de pages Web consultées a dépassé le seuil des 50 000 deux mois consécutifs, atteignant même le chiffre de 54 347 en mars, un record!

En vue de faire la promotion de sa mission et de mieux faire connaître ses critères de choix, ses règles d'écriture, ses produits et ses services, la Commission a participé à onze activités :

- remise de la publication *La toponymie des Cris* aux autorités cries;
- participation au Congrès de l'Association des directeurs municipaux du Québec;
- participation à la conception de l'agenda promotionnel de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie;
- présentation du *Guide de l'affichage odonymique* au Congrès des travaux publics d'Amérique - Section du Québec;
- participation au Congrès de la Fédération des secrétaires professionnelles du Québec;
- participation au Salon des Affaires municipales;
- colloque des communicateurs municipaux;
- journée de formation pour la Fédération des secrétaires professionnelles du Québec;
- remise de l'agenda à une activité de l'Association des employées et employés du gouvernement du Québec;
- participation au Congrès Géodiffusion 2005;
- participation au Salon des familles souches.

Aussi, afin d'assurer la qualité toponymique de certains documents de l'administration gouvernementale, nous avons validé le contenu toponymique de cartes et d'autres documents produits par le ministère des Ressources naturelles et de la Faune, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, le ministère des Transports et quelques autres concepteurs et producteurs publics.

Nous avons également effectué la mise à jour de 41 fichiers informatiques d'odonymes produits par la Commission de la santé et de la sécurité du travail et vérifié la qualité du contenu toponymique de divers manuels scolaires.

Finalement, nous avons participé à cinq réunions du comité de normalisation de l'adressage qui, sous la responsabilité du Secrétariat du Conseil du trésor, doit permettre l'adoption d'une norme québécoise sur l'adressage.

Orientation 3
Consolider la politique linguistique du Québec

Axe d'intervention 2
La célébration de la vitalité de la langue française

Objectif 1

Reconnaître et honorer les efforts et les engagements d'individus, de groupes, d'organismes et d'entreprises en faveur de la langue française.

Indicateur de résultats

- **Commémorations toponymiques de la Commission**

Résultats

Près d'une centaine de désignations toponymiques commémoratives ont été attribuées, la plupart à la demande des autorités municipales.

Parmi ces désignations, nous relevons **Centre des arts de la scène Jean-Besré**, **Bibliothèque Laure-Conan** et **Rue Lyse-Daniels**, des toponymes qui rendent hommage à des personnes dont l'action a eu un impact notable en faveur de la langue française.

Nous rappelons par ailleurs ces deux autres interventions d'importance qu'ont été l'attribution du nom **Autoroute du Souvenir** à l'autoroute 20, entre Rivière Beaudette et l'échangeur Turcot, à Montréal et l'émission d'un avis favorable pour la désignation **Espace Gilbert-Hyatt**, à Waterville.

La Commission a finalement participé aux trois réunions du comité consultatif de commémoration de la Commission de la capitale nationale du Québec ainsi qu'aux activités de la Commission franco-québécoise sur les lieux de mémoire communs, organisme voué à la mise en valeur de données historiques que la France et le Québec ont en partage.

Objectif 2

Poser des actions spécifiques en vue de souligner l'histoire et l'évolution du fait français en Amérique (Québec 2008, Francofête, etc.) et favoriser la participation du grand public aux célébrations du français.

Indicateurs de résultats

- **Nombre et impact des actions spécifiques posées par la Commission de toponymie**
- **Nombre et impact des activités de promotion et d'animation organisées par l'Office québécois de la langue française et la Commission de toponymie, notamment à l'occasion de la Francofête**

Résultats

En 2005-2006, le projet de réédition du dictionnaire illustré *Noms et lieux du Québec* a représenté, certes, notre réalisation majeure à ce chapitre. Nous avons par ailleurs publié notre *Rapport annuel de gestion 2004-2005*, de même que, à la *Gazette officielle du Québec*, la liste des noms que nous avons approuvés entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2005.

La célébration de la vitalité de la langue française à travers l'accomplissement de la mission toponymique a inspiré deux interventions de la Commission lors de la Francofête annuelle.

D'abord, la Ville de Rimouski s'est vu remettre un Mérite à l'occasion du Gala des Mérites du français, pour avoir harmonisé les noms de ses rues dans le respect des critères de choix et des règles d'écriture.

Aussi, la Commission a collaboré, pour la quatrième fois, avec la Ligue d'improvisation de Québec à l'organisation d'un match tenu à l'enseigne du thème de la Francofête, *Par mots et merveilles*, et des dix mots vedettes de l'année. Cette activité représente une belle occasion de faire connaître la Francofête et la mission de la Commission auprès d'un public jeune et dynamique.

Commentaires

En raison des efforts consacrés à la production du dictionnaire *Noms et lieux du Québec*, la Commission n'a pas entrepris cette année d'action en vue des célébrations du 400e anniversaire de la fondation de Québec.

Orientation 3
Consolider la politique linguistique du Québec

Axe d'intervention 3
La veille en matière linguistique

Objectif 3

Maintenir et établir, en fonction des priorités gouvernementales, des partenariats canadiens et internationaux sur des sujets susceptibles d'enrichir la démarche linguistique québécoise.

Indicateur de résultats

- **Nombre et impact des activités de collaboration et de coopération de la Commission de toponymie**

Résultats

Au cours de l'exercice 2005-2006, la Commission a participé à la 23e session du Groupe d'experts des Nations Unies pour les noms géographiques (GENUNG) ainsi qu'à la réunion des membres de la Division francophone, dont la directrice de la Commission est cosecrétaire. Elle a également collaboré aux travaux de la Commission de toponymie du Canada, dont ceux portant sur l'élaboration d'une directive relative à la commémoration toponymique et la conception du plan stratégique. En septembre 2005, la directrice a assisté à la réunion annuelle de cette Commission, qui s'est tenue à Edmonton, en Alberta.

Par ailleurs, la Commission a participé à des échanges exploratoires avec des représentants du gouvernement de la Catalogne à l'occasion de leur rencontre avec les responsables du Secrétariat à la politique linguistique du Québec, en vue du renouvellement de l'entente de coopération entre le Québec et la Catalogne.

Elle a également présenté ses projets de coopération franco-québécoise au nouveau délégué général à la langue française et aux langues de France, M. Xavier North.

Finalement, par l'entremise du secrétaire général de l'Organisation des villes du patrimoine mondial, la Commission a remis un certificat de désignation commémorative, concernant le toponyme officiel **Mont de Kazan**, à un représentant de la ville de Kazan en Russie.

Grâce aux activités qu'elle mène sur les scènes canadienne et internationale, la Commission diffuse l'expertise du Québec en matière de noms de lieux, utilise ces forums pour tisser des alliances et pour consolider ses politiques, de même qu'elle renouvelle son savoir-faire au contact d'autres expériences de gestion de la toponymie.

Partie 4

Les résultats obtenus en regard de la Déclaration de services aux citoyens

Cette partie du rapport annuel de gestion de la Commission traite des résultas atteints en regard de la Déclaration de services aux citoyens (voir Annexe 2).

Les engagements de la Commission

Les produits et services de la Commission satisfont généralement les citoyens et les principaux utilisateurs, du moins si l'on se base sur les commentaires élogieux que l'on reçoit.

1 **Répondre avec clarté et simplicité aux demandes des citoyens.**

Résultats

Au cours de l'exercice, la Commission a rapidement répondu à 2 607 demandes de services. De ce nombre, 963 émanaient de la catégorie *Citoyen*.

2 **Confirmer à sa clientèle la réception des requêtes qu'elle lui transmet; faire connaître à l'avance les dates de ses réunions; communiquer ses décisions aux intéressés à l'intérieur d'un délai raisonnable.**

Résultats

La Commission a totalement respecté cet engagement en accusant réception de toutes les requêtes reçues.

Les dates des réunions de la Commission ont systématiquement été annoncées à l'avance dans le site Web, alors que 98 % des dossiers soumis à son approbation ont obtenu un suivi à l'intérieur du délai prévu de cinq semaines suivant une réunion.

3 **Publier un avis d'intention de changement d'un nom de lieu, avant son remplacement, pour recueillir l'opinion des intéressés, si, selon la Commission, ce nom identifie un lieu d'importance significative ou que ce nom présente un intérêt certain en raison de sa valeur culturelle ou historique.**

Résultats

Au cours de l'exercice, aucun avis d'intention n'a été requis.

4 **En ce qui concerne les consultations personnalisées qu'elle offre, assurer sa clientèle d'une réponse fiable et exacte sur-le-champ ou, au plus tard, dans les 48 heures suivant la réception de la demande, si une recherche est nécessaire.**

Résultats

Signalons que 93,7 % des 2 607 demandes de services que les citoyens et les autres usagers ont formulées ont reçu une réponse dans un délai de 48 heures.

Le tableau suivant présente la répartition des questions provenant des demandes de service. Le nombre total de questions (3 554) est plus grand que le total des demandes, puisque certaines d'entre elles comportent plus d'une question.

LA RÉPARTITION DES QUESTIONS PROVENANT DES DEMANDES DE SERVICES

Objet	Nombre	%
Critères de choix	90	2,53 %
Divers	182	5,12 %
Documentation de la bibliothèque	7	0,20 %
Fichier numérique	18	0,51 %
Français au bureau	6	0,17 %
Gentilés	41	1,15 %
Immédi@t	1	0,03 %
Nom d'un lieu	830	23,35 %
Origine et signification d'un nom	250	7,03 %
Position d'un lieu	150	4,22 %
Proposition de toponyme	41	1,15 %
Publications	105	2,95 %
Question juridique et procédure d'officialisation des noms	227	6,39 %
Règles d'écriture	355	10,00 %
Site Web	161	4,53 %
Terminologie géographique	55	1,55 %
Traitement d'un dossier*	1 035	29,12 %
Total	**3 554**	**100 %**

* **On entend généralement par « Traitement d'un dossier » une tâche qui consiste à analyser une demande concernant un ou des noms de lieux et à soumettre cette dernière à l'approbation des membres de la Commission.**

5 Rendre disponible en tout temps l'information présentée sur son site Web, l'enrichir régulièrement et offrir un service d'assistance à l'usager durant les heures de bureau

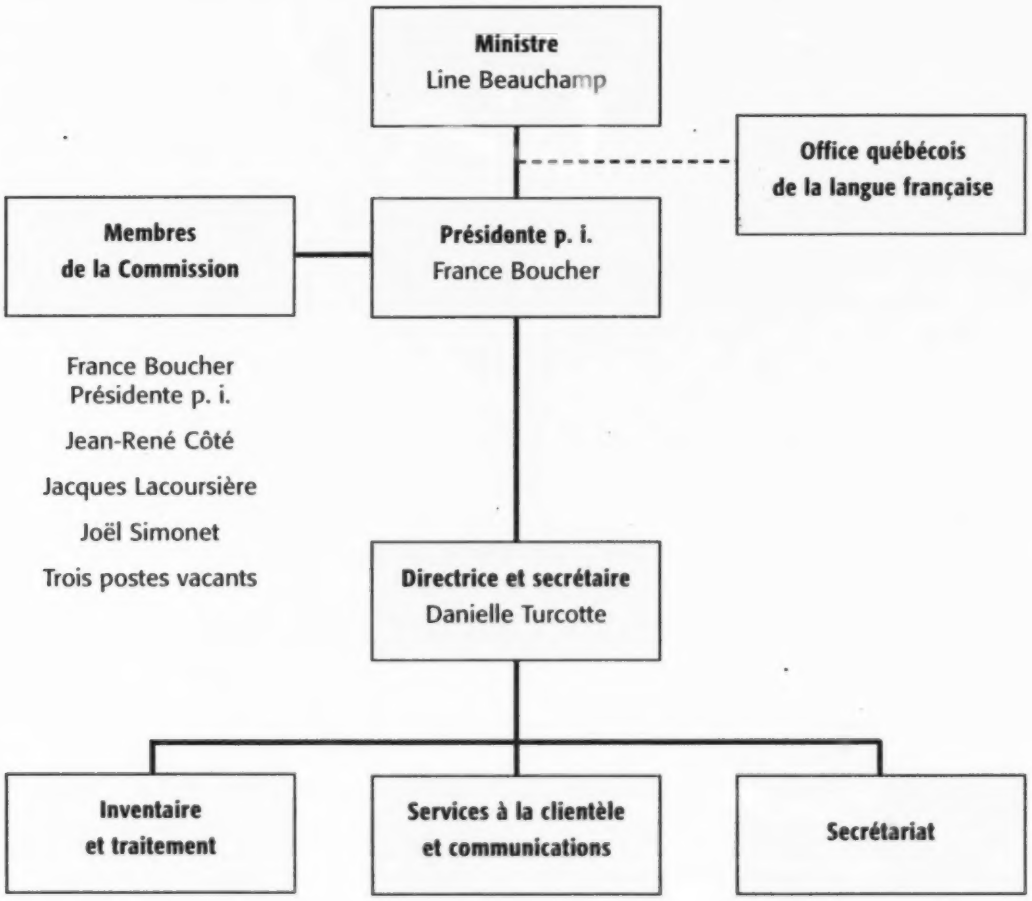
RÉSULTATS

Le site Web de la Commission a été accessible durant 98,8 % du temps, résultat comparable à celui obtenu en 2004-2005.

Annexe 1

Organigramme de la Commission de toponymie

au 31 mars 2006



Annexe 2

La Déclaration de services aux citoyens

La mission

La Commission de toponymie est l'organisme public responsable de la gestion des noms de lieux du Québec. À ce titre, elle doit procéder à l'inventaire, à la conservation, à l'officialisation et à la diffusion des noms de lieux. La Commission remplit sa mission en tenant compte aussi bien des aspects territoriaux (localisation, étendue et nature du lieu) que culturels (langue, origine et signification des noms de lieux) de la toponymie.

Les principaux produits et services

La Charte de la langue française prévoit des obligations pour la Commission. Celles-ci sont à l'origine des produits et des services fournis aux citoyens, au grand public aussi bien qu'aux chercheurs :

- L'officialisation des noms de lieux et la formulation d'avis toponymiques.
- La diffusion de l'information géographique :
  - Sur Internet, grâce à une banque des noms de lieux officiels du Québec, *TOPOS sur le Web*, qui renseigne sur la localisation, l'origine et la signification de ces noms; grâce aussi à des fichiers électroniques couvrant une foule de sujets toponymiques d'intérêt public.
  - Dans des publications, dont plusieurs sont gratuites, consacrées à des thèmes reliés aux noms de lieux (par exemple les noms autochtones, les noms d'immeubles, les noms commémoratifs, etc.).
- Un service de consultation personnalisé, gratuit et direct, accessible par téléphone au 418 643-2817 ou par courriel à : topo@toponymie.gouv.qc.ca. Ce service couvre tous les aspects des noms de lieux (normes sur le choix et l'écriture des noms, l'origine et la signification de ceux-ci, la terminologie géographique, les juridictions en cause, etc.).
- Une bibliothèque spécialisée (10 000 volumes) susceptible d'aider les chercheurs en matière de toponymie, de généalogie, de géographie et d'histoire, en offrant un service de référence et de prêt entre bibliothèques.

Les engagements de la Commission de toponymie

La Commission s'engage à fournir les meilleurs services et les meilleurs produits en fonction de ses ressources, avec courtoisie et diligence, en diffusant une information exacte et en protégeant les renseignements personnels qu'elle détient. La Commission prend également les engagements particuliers suivants :

- Répondre avec clarté et simplicité aux demandes des citoyens.
- Confirmer à sa clientèle la réception des requêtes qu'elle lui transmet; faire connaître à l'avance les dates de ses réunions; communiquer ses décisions aux intéressés à l'intérieur d'un délai raisonnable.
- Publier un avis d'intention de changement d'un nom de lieu, avant son remplacement, pour recueillir l'opinion des intéressés, si, selon la Commission, ce nom identifie un lieu d'importance significative ou que ce nom présente un intérêt certain en raison de sa valeur culturelle ou historique.
- En ce qui concerne les consultations personnalisées qu'elle offre, assurer sa clientèle d'une réponse fiable et exacte sur-le-champ ou, au plus tard, dans les 48 heures suivant la réception de la demande, si une recherche est nécessaire.
- Rendre disponible en tout temps l'information présentée sur son site Web, l'enrichir régulièrement et offrir un service d'assistance à l'usager durant les heures de bureau.

La façon de formuler des commentaires ou de porter plainte sur les produits et services de la Commission de toponymie

La Commission de toponymie désire connaître l'opinion des utilisateurs de ses produits et services afin de les améliorer. Faites-nous part de vos commentaires, critiques ou plaintes, nous leur réserverons un traitement équitable. Pour joindre la personne responsable du traitement des plaintes et de l'accueil des commentaires, composez le 418 643-2817 ou encore joignez-la par télécopie au 418 644-9466 ou par courriel à topo@toponymie.gouv.qc.ca.

La façon d'accéder aux produits et services de la Commission de toponymie

Le bureau de la Commission de toponymie se trouve à l'adresse suivante :

Commission de toponymie
750, boulevard Charest Est, RC
Québec (Québec) G1K 9M1

L'adresse de son site Web est www.toponymie.gouv.qc.ca

Commission
de toponymie
Québec